



Via Bernhard-Johannes-Str, 9
I-39012 Merano Meran (BZ)
Tel. +39 0473 210011
Fax +39 0473 233720

Carta della Qualità di Gourmet's International

Dati aziendali

Gourmet's International srl

Via Bernhard-Johannes 9

39012 Merano (BZ)

P.I. 01505020212

Tel. +39 0473 210011

Fax +39 0473 233720

email: info@meranowinefestival.com

PEC: gourmetsinternational@pec.it

Repertorio REA: 125473

BZ008-18864

Data iscrizione: 6/10/1993

Codice ATECO P: 74.87.61

Legale rappresentante: Helmuth Köcher

Presentazione di Gourmet's International

Gourmet's International, con sede legale a Merano (BZ) in via Bernhard Johannes nr. 9 è un'azienda che ha tra i suoi scopi l'organizzazione di eventi in campo enogastronomico, per cui ha maturato 25 anni di esperienza con la realizzazione di importanti manifestazioni come il Merano Wine Festival.

Ideato dalla passione di tre meranesi per i grandi vini e per i prodotti gastronomici più genuini, nasce nel 1992 il primo Merano International WineFestival (MIWF) nelle sale dell'Hotel Palace di Merano, fondando al contempo il Gourmet-Club-Alto Adige. La presenza diretta dei produttori vinicoli diede vita ad un dialogo con i visitatori e ad uno scambio d'opinioni in merito ai vini offerti in degustazione. L'appassionato di vini ha avuto la possibilità di confrontarsi con i singoli produttori ed i personaggi dietro ai grandi vini, senza attraversare mezza Europa e senza fare lunghe code come capita spesso alle grandi fiere vinicole. Il successo della prima edizione supera ogni aspettativa. Con l'impegno iniziale di pochi e modesti mezzi di comunicazione – i mass media locali e circa 500 inviti mirati – si è arrivati ad ospitare circa 1000 appassionati italiani ed esteri e il Gourmet-Club-Alto Adige ha registrato subito 200 membri. La cornice della manifestazione è il segreto del successo meranese: rimasta sempre fedele alle dimensioni iniziali, permette di avere il tempo e quell'ozio stimolante che fa gustare al meglio i vini e prodotti gastronomia e che offre l'opportunità di scambio di opinioni. Nel 1993, il Gourmet-Club-Alto Adige viene trasformato nell'attuale Società a responsabilità limitata Gourmet's International. Allora come oggi l'obiettivo è essere ambasciatori di altissima qualità nel mondo delle produzioni enogastronomiche ed agire come garante per questa suprema qualità tramite il "Merano Wine & Culinaria Award" nei settori di vino e culinaria, a livello mondiale. Da questa visione sono nati i numerosi eventi esclusivi organizzati oggi da Gourmet's International S.r.l. in tutto il mondo, sottolineando quelli a Londra, Praga, Budapest, Monaco di Baviera, Vienna, Bratislava, Mosca, St. Pietroburgo, Vilnius, Riga, Tallinn, Zurigo, Kiev, Amburgo, Colonia, Roma, Milano, Aspen.

"Il nostro lavoro consiste nello scegliere annualmente il massimo della qualità per gli appassionati di vino e gourmet e di presentarlo in una cornice esclusiva. Siamo e rimaniamo i nostri clienti più esigenti."

In convenzione con la Provincia Autonoma di Bolzano, abbiamo realizzato, come ente formativo accreditato del Fondo Sociale Europeo, i seguenti progetti formativi:

- FSE CATALOGO F.C.S.L. PER OPERATORI DEL SETTORE ENOGASTRONOMICO
- FSE EVENT MANAGER PER LA VALORIZZAZIONE DELLE ECCELLENZE TERRITORIALI
- FSE ADDETTO AL CONTROLLO QUALITÀ NELLA RISTORAZIONE

Politica della Qualità

Mission, obiettivi e impegni per la Qualità

La Direzione di Gourmet's International definisce annualmente in sede del periodico Riesame della Direzione (della certificazione ISO 9001:2008) gli obiettivi per la formazione, quantificati e misurabili mediante "indici" specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto e individuare le aree di miglioramento. Gli obiettivi tengono conto della Politica della Qualità, delle esigenze dell'azienda e del mercato in cui si opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale e assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza. Ogni anno, la Direzione, il Rappresentante della Direzione e il Responsabile Interno del Sistema Accreditamento effettuano una valutazione di andamento rispetto all'anno concluso e concordano gli obiettivi per l'anno successivo. I risultati di tale attività sono riportati all'interno del Riesame della Direzione, che comprenderà una relazione consuntiva, che descrive il grado di raggiungimento degli obiettivi per la formazione, l'utilizzo dei mezzi finanziari e i costi sostenuti. In un mercato sempre più competitivo per relazioni, eccellenza dei servizi e ricerca di qualità nei prodotti Gourmet's International si pone l'obiettivo di essere da sempre ambasciatore di altissima qualità nel mondo delle produzioni enogastronomiche. La qualità dei prodotti enogastronomici selezionati, la scelta accurata di fornitori qualificati, la scelta di una puntuale attività di comunicazione e informazione delle eccellenze tramite l'emissione del bollino di qualità *Merano Wine & Culinaria Award*, la tendenza ad un miglioramento continuo, la puntualità e l'affidabilità dei nostri percorsi di formazione e aggiornamento, la qualificata esperienza dei nostri professionisti sono i punti di forza di Gourmet's International. Per questa ragione Gourmet's International decide di intraprendere una nuova esperienza imprenditoriale e iniziare a costituire quella che nei prossimi anni dovrà essere la Gourmet's Academy International. Intraprendere un percorso che metta al servizio delle aziende e dei professionisti interessati il bagaglio culturale e professionale di Gourmet's International costituirà la base su cui si fonderà Gourmet's Academy.

- accreditare Gourmet's International come Ente di formazione presso il Fondo Sociale Europeo della Provincia Autonoma di Bolzano
- progettare almeno 2 azioni formative rivolte a neo-diplomati o neo-laureati e operatori del settore
- assicurare che le azioni erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del sistema cliente/utente, con un approccio orientato più alla prevenzione che alla correzione dei problemi e in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui;
- documentare sistematicamente gli obiettivi e successivamente gli esiti del processo di pianificazione e di organizzazione degli eventi anche ai fini di una maggiore conoscenza e promozione delle azioni di Gourmet's International da parte dei partners direttamente interessati e della più ampia realtà territoriale di riferimento;
- avere una sempre più forte interazione con le eccellenze dei territori, rispondendo con rapidità ed efficacia ai bisogni, prestando attenzione ad un utilizzo equilibrato delle risorse disponibili;
- consolidare e rafforzare l'identità progettuale e organizzativa di Gourmet's International facendo leva sulle esperienze consolidate di maggior successo e conservando, nell'articolazione dei diversi segmenti, l'unitarietà dell'impianto culturale originale e di progettazione;

- adattare l'organizzazione al miglioramento degli esiti dei processi in funzione della flessibilità organizzativa, della competitività tra leader di mercato, della crescita culturale e professionale dei collaboratori e della risoluzione delle inefficienze con l'individuazione delle aree di miglioramento .

Per raggiungere gli obiettivi sopra delineati la Direzione definisce i seguenti principi guida:

- gli aspetti di "eccellenza" del servizio devono essere mantenuti sempre in evidenza;
- le interazioni umane devono essere riconosciute come elementi fondamentali per la qualità del servizio;
- la percezione che l'utenza ha del ruolo, dell'immagine, della cultura e delle prestazioni di Gourmet's International, deve essere tenuta costantemente sotto controllo onde garantirne il mantenimento ai più alti livelli;
- gli obiettivi posti alla base della politica della qualità devono essere compresi e perseguiti a tutti i livelli;
- tutto il personale e i collaboratori devono essere sensibilizzati a sviluppare le proprie abilità e capacità, attraverso momenti di formazione e addestramento;
- ciascun collaboratore di Gourmet's International che entri in contatto con il sistema cliente/utente deve essere particolarmente motivato, in modo da saper cogliere le aspettative e, cercando di soddisfarle, migliorare la qualità del servizio; in particolare assicurare che ogni collaboratore, nel pieno rispetto del proprio codice deontologico e per tutte le fasi operative, operi conformemente ai requisiti di:
 - o competenze e credibilità;
 - o capacità di comunicazione;
 - o empatia umana;
 - o cura e riguardo alle finalità delle azioni organizzate studiando il percorso più idoneo alle specifiche dell'evento e/o della manifestazione, cercando di risolvere la maggior parte dei problemi al fine di ridurre il disagio e di prevenire disguidi e disservizi;
 - o capacità di ascolto non soffermandosi sulle apparenze,
 - o condividere percorsi e procedure sulle priorità definite, con un metodo partecipativo che stimoli tutti gli attori presenti dell'organizzazione e faccia uso di un adeguato sistema informativo.

Servizi offerti

Aree di attività

L'esperienza e la competenza professionale espressa da Gourmet's International sono la garanzia per la qualità delle proposte espresse nei suoi peculiari settori di azione:

Exclusive wine-events

Pianificazione, realizzazione e organizzazione di eventi esclusivi dedicati al mondo enologico con particolare attenzione ai vini di grande qualità di tutto il mondo; Selezione accurata di aziende vitivinicole;

Fine food-events

Pianificazione, organizzazione e realizzazione di eventi gastronomici con prelibatezze dall'Italia e dal mondo, oltre che dimostrazioni con chef famosi; Selezione accurata di aziende gastronomiche;

Wine-tasting & evaluation

Degustazione e valutazione di oltre 5000 vini ogni anno attraverso 8 commissioni d'assaggio; Degustazione e Valutazione di oltre 400 prelibatezze culinarie ogni anno;

Intercommunication

Pubblicazione annuale di una Guida catalogo dedicata all'evento, Comunicazione e Informazione con Newsletters, social networks, sito internet; Realizzazione ed emissione del bollino di qualità Merano Wine & Culinaria Award per le aziende selezionate di vino e gastronomia;

Education & training

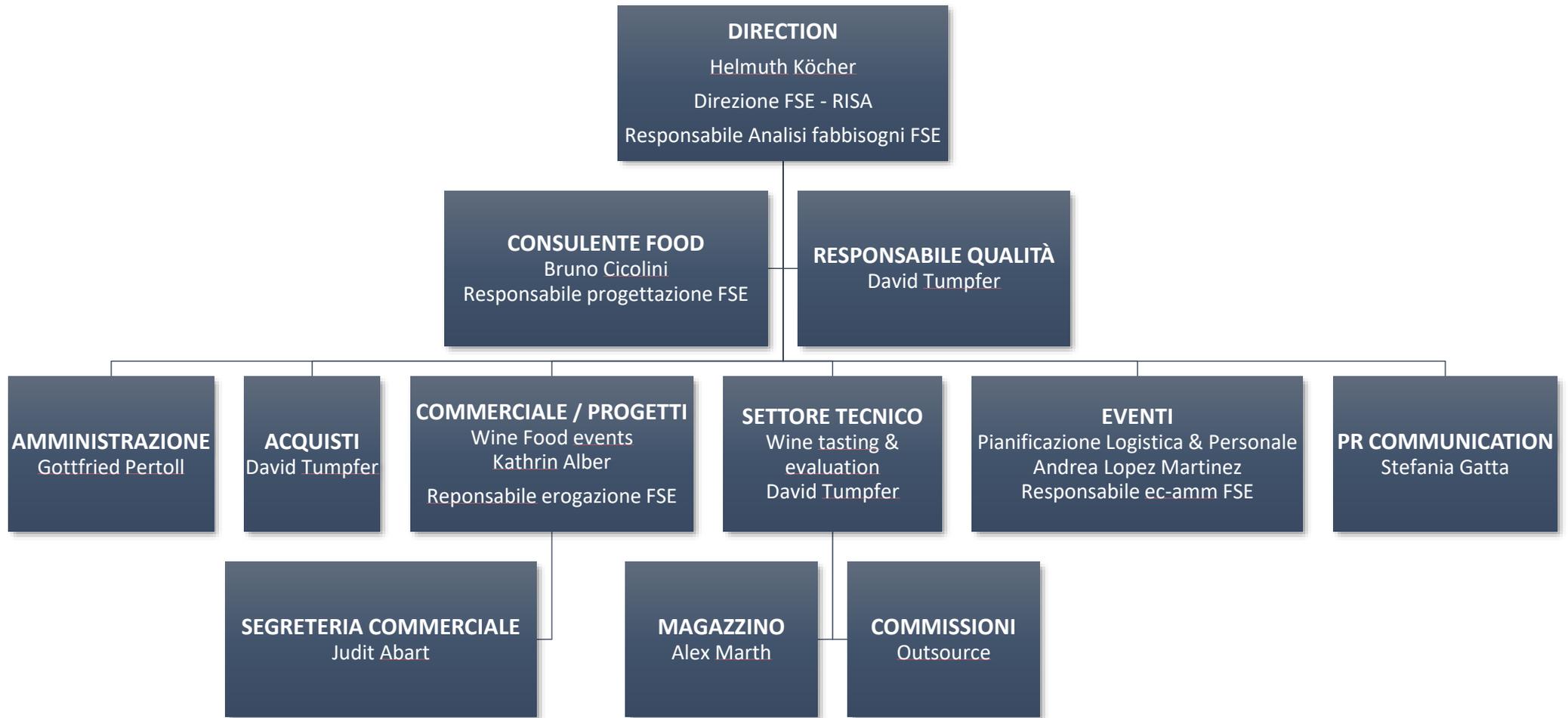
Organizzazione di seminari di formazione, incontri di aggiornamento e corsi da, in autonomia o in collaborazione con partners, Istituzioni, Università. Organizzazione di corsi enologici e di gastronomia. Presentazioni di ambito enogastronomico. Realizzazione di progetti di ricerca in ambito formativo.

Risorse logistiche e strumentali

Gourmet's International dispone della sede legale e didattica in via Bernhard Johannes 9 a Merano (BZ) e degli strumenti necessari per la buona riuscita delle attività.

Gourmet's International si impegna a fornire, contestualmente alla presente Carta, tutta la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

Risorse professionali e organigramma



Standard e fattori di qualità nelle attività di formazione

Elementi fondamentali

Gourmet's International ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità nelle attività di formazione:

Fattore di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica / modalità di controllo	Valore obiettivo	Macro-attività
Tempestività nella risposta alle richieste di analisi dei fabbisogni	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	7	Verifica a campione	5	Costruzione dell'offerta
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2	Riesame della Direzione	4	Costruzione dell'offerta
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2	Riesame della Direzione	4	Progettazione
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10%	Riesame della Direzione	25%	Progettazione
Aderenza al progetto	Numero di scostamenti dal progetto presentato	5%	Relazione finale	0%	Progettazione
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	14 giorni	Verifica a campione	7 giorni	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella segnalazione di situazioni problematiche ai partecipanti	Numero di giorni tra l'occorrenza della situazione problematica e la comunicazione ai partecipanti	2 giorni	Analisi dei tempi medi	1 giorno	Erogazione e gestione del destinatario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	80%	Analisi dei questionari di gradimento	85%	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione	1 giorno	Gestione delle risorse disponibili

Diritti e doveri dei partecipanti ai percorsi formativi

Diritti	Doveri
- ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono	- deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
- ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	- deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
- chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie Gourmet's International non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	- deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
- una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta	- deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
- ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	- in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
- ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	- deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
- ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	- i reclami formali devono essere formulati per iscritto
- ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	- deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
- ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	- deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente

Processi di verifica

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Annualmente la Direzione, all'interno del riesame della Direzione, analizza e sintetizza gli esiti del processo di verifica.

Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati.

I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico.

I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti telefonicamente e attraverso email.

La gestione dei reclami avviene in linea con le procedure dell'Accreditamento ISO 9001.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
 - o valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
 - o valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
 - o analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
 - o ideazione di un'azione formativa;
 - o progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- supervisione dei processi di erogazione:
 - o pianificazione del processo di erogazione;
 - o gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
 - o gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
 - o monitoraggio delle azioni o dei programmi;
 - o valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Principali relazioni con il territorio

Gourmet's International mantiene relazioni con soggetti istituzionali del sistema dell'education, tenendo aggiornato una scheda di registrazione dei contatti, utilizzando il database gestionale Gourmetsi – Veknupfung, condiviso e normalmente utilizzato in azienda.

Nel corso degli anni, Gourmet's International ha sviluppato relazioni con i seguenti attori della Provincia di Bolzano:

- Scuola Professionale Provinciale Alberghiera e Alimentare "Savoy" di Merano;
- Hotel Europa Splendid
- Parkhotel Laurin Ifi Spa
- Hotel Sonnenhof
- Hotel Monte Sella
- Hotel Emma
- Hotel Excelsior
- Schneeberg Hotels
- Fawo
- Piccolo Hotel Marlingerhof
- La Smorfia di Dalila Simoncelli
- Ristorante Accademia di Favero Fabio
- Hotel Aurora